

**PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI PROPERTY ALL RISK PADA
PT. ASURANSI JASA INDONESIA CABANG SURAKARTA**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I pada Jurusan
Ilmu Hukum Fakultas Hukum**

**Oleh:
AUDI RAHADIAN DEWANTO
C100150035**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI PROPERTY ALL RISK PADA PT. ASURANSI
JASA INDONESIA CABANG SURAKARTA**

PUBLIKASI ILMIAH

Oleh:

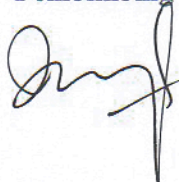
AUDI RAHADIAN DEWANTO

C100150035

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen

Pembimbing



Inayah, S.H., M.H

HALAMAN PENGESAHAN

**PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI PROPERTY ALL RISK PADA PT. ASURANSI
JASA INDONESIA CABANG SURAKARTA**

Oleh :

AUDI RAHADIAN DEWANTO

C100150035

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Hukum
Universtas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Rabu, 30 Oktober 2019
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

1. **Inayah, S.H., M.H.**
(Ketua Dewan Penguji)
2. **Dr. Kelik Wardiono, S.H., M.H.**
(Anggota I Dewan Penguji)
3. **Septarina Budiwati, S.H., M.H., C.N.**
(Anggota II Dewan Penguji)

(.....)

(.....)

(.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Prof. Dr. H. Khudzailah Dimiyati, SH., M.H
NIK. 537/NIDN. 0727085803

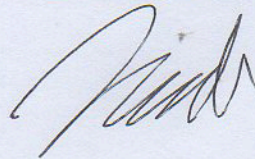
PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 04 November 2019

Yang membuat pernyataan,



AUDI RAHADIAN DEWANTO

C100150035

PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI PROPERTY ALL RISK PADA PT. ASURANSI JASA INDONESIA CABANG SURAKARTA

Abstrak

Resiko dapat terjadi di kehidupan seseorang seperti kematian, sakit atau resiko dipecat dari pekerjaannya. Didalam lingkungan bisnis, resiko yang di tangani dapat berupa resiko kerugian akibat kebakaran, kerusakan atau kehilangan atau resiko lainnya. Oleh sebab itu maka setiap resiko yang akan dihadapi harus diselesaikan sehingga tidak menimbulkan kerugian lagi. Untuk mengurangi resiko yang tidak diinginkan dimasa mendatang, misalnya resiko kehilangan, resiko kebakaran, resiko kecelakaan atau resiko lainnya, maka itu diperlukannya asuransi. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pelaksanaan klaim asuransi *property all risk* dan hambatan atau permasalahan apa saja yang timbul dalam pelaksanaan klaim asuransi *property all risk* pada Perusahaan Asuransi Jasindo Cabang Surakarta. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan metode pendekatan yuridis empiris. Hasil dari penelitian ini adalah pelaksanaan klaim asuransi *property all risk* yang dilakukan oleh perusahaan asuransi Jasindo cabang Surakarta yang telah sesuai dengan KUHD dan Polis Standar Asuransi Kebakaran Indonesia (PSAKI). Ada beberapa hambatan atau permasalahan dalam pelaksanaan perjanjian asuransi seperti klaim yang tidak sesuai dengan isi polis asuransi, keterlambatan pengajuan klaim, dan lain-lain.

Kata kunci: perjanjian asuransi, kerugian, klaim.

Abstract

Risk things can happen in person's life such as death, sick or risk of being fired. In business, there's risk such as loss cause fire damage, loss or damaged, and others. Cause of that, every risk faced must be resolved so that doesn't cause other losses. To reduce unwanted risks in the future, such as the risk of loss, fire risk, accident risk or other risks, insurance is needed. The purpose of this study is to determine the implementation of all risk property insurance claims and any obstacles or problems that arise in the implementation of all risk property insurance claims at Jasindo Surakarta branch insurance company. This research is a descriptive research and empirical juridical approach method. The results of this study are the implementation of all risk property insurance claims made by the Surakarta branch of the Jasindo insurance company that in compliance with KUHD and the Indonesian Fire Insurance Standard Policy (PSAKI). There are several obstacles or problems in the implementation of insurance agreements such as claims that are not in accordance with the contents of the insurance policy, late submission of claims, and others.

Keywords: Insurance agreement, loss, claim

1. PENDAHULUAN

Resiko dapat terjadi di kehidupan seseorang seperti kematian, sakit atau resiko dipecat dari pekerjaannya. Didalam lingkungan bisnis resiko yang di tangani dapat berupa resiko kerugian akibat kebakaran, kerusakan atau kehilangan atau resiko lainnya. Oleh sebab itu maka setiap resiko yang akan dihadapi harus diselesaikan sehingga tidak menimbulkan kerugian lagi. Untuk mengurangi resiko yang tidak diinginkan dimasa mendatang, misalnya resiko kehilangan, resiko kebakaran, resiko kecelakaan atau resiko lainnya, maka itu diperlukannya asuransi.

Menurut Prof. Emy Pangaribuan Simanjuntak, S.H, asuransi itu mempunyai tujuan yaitu mengalihkan resiko yang ditimbulkan peristiwa-peristiwa yang tidak dapat diharapkan terjadinya itu kepada orang lain yang mengambil resiko itu untuk mengganti kerugian.¹ Asuransi pada dasarnya merupakan kegiatan yang bertujuan untuk menghindari dan melimpahkan risiko dari satu pihak ke pihak lainnya atas suatu kerugian yang diakibatkan oleh suatu peristiwa yang tidak pasti.²

Dasar dari suatu perjanjian asuransi adalah diatur dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian menyatakan bahwa:

“Perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk:

1. Memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau,
2. Memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.”

Di dalam hukum asuransi, penanggung atau perusahaan asuransi menerima pengalihan risiko dari tertanggung membayar sejumlah premi sebagai imbalannya. Pengguna jasa asuransi, selain menerima prestasi dari pihak penanggung atau

¹ Joko Prakoso, 1987, *Hukum Asuransi Indonesia*, Jakarta: PT Bina Aksara, hal 7

² Retno Wulansari, “Pemaknaan Prinsip Kepentingan Dalam Hukum Asuransi Indonesia”, *Jurnal Panorama Hukum*, Vol. 2 No. 1, Juni 2017, hal 103

perusahaan asuransi juga mendapatkan rasa aman karena terhindar dari risiko, pengguna jasa asuransi juga harus memberi kontra prestasi kepada pihak penanggung atau perusahaan asuransi berupa pembayaran premi.

Masalah yang dikaji dalam penelitian ini meliputi: 1) Bagaimana penyelesaian klaim dari perjanjian asuransi *property all risk*? 2) Hambatan-hambatan atau permasalahan apa yang akan timbul dalam penyelesaian klaim dari perjanjian asuransi *property all risk* pada Perusahaan Asuransi Jasindo Cabang Surakarta?

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur penyelesaian klaim asuransi *property all risk* pada PT. Asuransi Jasa Indonesia cabang Surakarta dan untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan ganti rugi pada PT. Asuransi Jasa Indonesia cabang Surakarta.

2. METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris yaitu metode pendekatan untuk memecahkan masalah dengan meneliti data sekunder terlebih dahulu baru meneliti data primer di lapangan.³ Dari segi yuridis penelitian ini ditinjau dari peraturan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan pokok permasalahan sebagai data sekunder. Dari segi empiris memfokuskan pada segi kuesioner dan wawancara. Hal ini berkaitan dengan sifat obyektif dan empiris yang berupaya mengamati fakta-fakta hukum yang berlaku di masyarakat, dalam hal ini mengharuskan pengetahuan untuk dapat diamati dan dibuktikan secara terbuka.⁴

Metode pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan wawancara. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Deskriptif adalah metode analisis data yang tidak menggunakan angka-angka tetapi memberikan gambaran secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan ada tidaknya hubungan antar suatu fenomena dengan fenomena lain dalam masyarakat.⁵

³ Suratman dan Philips Dillah, 2013, *Metode Penelitian Hukum*, Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, hal 3.

⁴ Adyan Agit Pratama, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Perjanjian Perpanjangan Asuransi Melalui Telemarketing", *Diponegoro Law Journal*, Nomor 1 Tahun 2017, hal 4.

⁵ Amiruddin dan Zainal Asikin, 2012, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, hal 25.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Prosedur Penyelesaian Klaim Asuransi Property All Risk Pada PT Asuransi Jasa Indonesia Cabang Surakarta

Dalam klaim asuransi properti bahwa hal penting untuk diketahui bahwa apabila klien melakukan prosedur klaim yang benar, hal tersebut dapat sangat membantu menyelesaikan klaim secara lancar dan cepat. Apabila prosedur klaim tersebut tidak dilakukan, dapat menyebabkan penundaan penyelesaian klaim dan dalam keadaan tertentu, dapat menyebabkan pihak asuransi menolak klaim. Secara khusus, dalam proses klaim akan membahas: a) Bagaimana suatu kejadian harus dilaporkan kepada Perusahaan Asuransi dan; b) Tindakan apa yang harus segera dilakukan.

Laporkan kejadian kepada bagian klaim Perusahaan Asuransi secepatnya tidak lebih dari 7 hari. Dalam Polis Standar Asuransi Kebakaran Indonesia (PSAKI) pasal 5, menyatakan bahwa tertanggung diberikan waktu selama 7 hari terhitung sejak peristiwa kerugian terjadi untuk membuat keterangan yang diderita atau dialami dan penyebab kerugian. Terlepas dari apakah suatu kejadian telah dilaporkan atau *Loss Adjuster* telah ditunjuk, pihak tertanggung harus segera melakukan tindakan yang diperlukan untuk mencegah kematian atau kerusakan harta benda lebih lanjut.

Pertama, Perusahaan Asuransi biasanya akan menunjuk *Loss Adjuster* untuk investigasi atau memeriksa kerugian/ kerusakan dan menetapkan nilai penggantian. *Loss Adjuster* adalah ahli independen namun biaya-biaya yang ditagihkan akan dibayar oleh Perusahaan Asuransi. Pihak *Adjuster*/ Perusahaan Asuransi akan melakukan *survey* ke tempat kejadian. Biasanya *surveyor* akan mendokumentasikan yang terjadi di lapangan dan melakukan wawancara kepada pegawai sehubungan dengan kejadian tersebut. Pihak tertanggung harus bekerja sama/kooperatif dengan *Loss Adjuster*/Perusahaan Asuransi. Untuk mempercepat proses klaim, pihak tertanggung dapat mempersiapkan kronologi kejadian dan menyediakan estimasi nilai kerugian/perkiraan nilai perbaikan dari supplier atau kontraktor dan memberikan kepada *Loss Adjuster*/Perusahaan Asuransi pada saat mereka *survey* ke lokasi.

Semua permintaan dokumen akan disampaikan tertulis, dan *Loss Adjuster*/Perusahaan Asuransi akan membantu dan memberikan penjelasan yang dibutuhkan. Pihak tertanggung diharuskan untuk menyampaikan seluruh dokumen yang diperlukan secepatnya tidak lebih dari 15 hari sejak tanggal permintaan dokumen. Dalam hal pihak tertanggung tidak dapat memenuhi permintaan dokumen tertentu, pihak tertanggung harus membuat penjelasan tertulis ke Perusahaan Asuransi.

Jika dokumen telah diterima, *Loss Adjuster*/Perusahaan Asuransi akan memeriksa apakah dokumen sudah sesuai dengan yang diminta. Jika semua telah lengkap, *Adjuster* akan membuat laporan perhitungan klaim. Perusahaan Asuransi akan membuat proposal pembayaran dan meminta persetujuan pihak tertanggung. Proses ini biasanya membutuhkan waktu 15 hari tetapi untuk klaim yang besar dan kompleks membutuhkan waktu yang lebih lama. Jika proposal pembayaran telah disepakati, Perusahaan Asuransi akan meminta pihak tertanggung menandatangani *Discharge Form* sebelum transfer dilakukan dalam waktu 7 hari (rata-rata).

Isi perjanjian all risk terkait dengan klaim asuransi properti telah sesuai dengan ketentuan ketentuan pasal 256 KUHD, dalam setiap polis kecuali mengenai pertanggungan jiwa harus memuat hal-hal sebagai berikut:

1. Hari dan tanggal dibuatnya perjanjian.

Pentingnya penanggalan tersebut yaitu untuk menentukan saat mulai berlakunya pertanggungan. Selain itu juga untuk mengetahui pertanggungan yang terjadi lebih dulu dalam hal ada lebih dari satu pertanggungan (pertanggungan rangkap).

2. Nama orang yang mengadakan pertanggungan, untuk diri sendiri atau orang ketiga

Maksudnya jika pertanggungan untuk diri sendiri, harus dinyatakan didalam polis. Demikian juga jika kepentingan untuk pihak ketiga, juga harus dinyatakan didalam polis.

3. Uraian mengenai benda pertanggungan.

Maksudnya benda pertanggungan harus bisa dijelaskan mengenai yang dipertanggungkan itu benda apa, jumlahnya berapa, ukurannya bagaimana, sifat letak dan keadaannya bagaimana, pokoknya uraian yang jelas sehingga kekeliruan dapat dihindarkan.

4. Jumlah yang dipertanggungan

Maksudnya, jumlah pertanggungan merupakan jumlah maksimum ganti ganti kerugian yang harus dibayar penanggung apabila terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian.

5. Bahaya-bahaya yang ditanggung

Bahaya-bahaya atau peristiwa-peristiwa yang menjadi tanggungan penanggung harus disebutkan dengan jelas. Apabila diperjanjikan dengan suatu klausul harus tegas dengan klausul apa, sehingga jelas sampai dimana batas-batas tanggung jawab penanggung.

6. Saat bahaya mulai berjalan dan berakhir

Maksudnya adalah jangka waktu pertanggungan yang berupa dari waktu dan jam tertentu sampai pada waktu dan jam tertentu pula.

7. Premi pertanggungan

Bahwa menunjukan jumlah premi yang harus dibayar oleh tertanggung kepada penanggung. Biasanya ditentukan dengan suatu presentase dari jumlah yang dipertanggungkan, dan ditambah juga dengan biaya-biaya lainnya, contohnya biaya materainya, biaya perantara, dan lain-lain.

3.2 Kendala-Kendala Yang Dihadapi Dalam Pelaksanaan Ganti Rugi Pada PT Asuransi Jasa Indonesia Cabang Surakarta

Berdasarkan hasil wawancara dari pihak Koperasi Simpan Pinjam Manunggal Makmur untuk dapat memperoleh suatu

Kendala yang dialami oleh pihak Asuransi Property *All Risk* didasarkan oleh beberapa hal, diantaranya adalah:

- a. Klaim yang diajukan tidak sesuai dengan isi polis asuransi.

Pasal 225 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) perjanjian asuransi harus dibuat secara tertulis dalam bentuk akta yang disebut “polis” yang memuat kesepakatan, syarat-syarat khusus dan janji-janji khusus yang menjadi dasar pemenuhan hak dan kewajiban para pihak (penanggung dan tertanggung) dalam mencapai tujuan asuransi. Dengan demikian, apabila hendak melakukan klaim tentunya harus sesuai dengan polis dalam perjanjian asuransi tersebut.

b. Keterlambatan pengajuan

Pertanggungan biasanya diadakan untuk suatu jangka waktu tertentu contohnya satu bulan, tiga bulan, enam bulan, satu tahun atau untuk jangka waktu yang lebih lama. Jangka waktu tersebut harus dijelaskan didalam polis. Selain dari itu, ada lagi pertanggungan yang berlakunya berdasarkan pada suatu tenggang waktu perjalanan, jadi apabila perjalanan tersebut berakhir atau barang yang dipertanggungkan telah sampai ke tujuannya maka pertanggungan tersebut berakhir.

c. Kekurangan dan kesalahan dokumen

Pasal 287 KUHD menentukan bahwa di dalam polisnya harus pula menyebutkan:

- a. letak dan batas barang tetap yang dipertanggungkan;
- b. penggunaannya;
- c. sifat dan penggunaan bangunan-bangunan yang berbatasan, selama hal itu dapat mempunyai pengaruh terhadap pertanggungsannya;
- d. nilai barang yang dipertanggungkan;
- e. letak dan batas bangunan dan tempat, di mana barang bergerak yang dipertanggungkan berada, disimpan atau ditumpuk

d. Tidak sesuai dengan yang di asuransikan

Pertanggungan berakhir yang dimaksud disini adalah karena persetujuan kedua belah pihak, atau karena diluar kemauan pihak-pihak. Contohnya terjadi pemberatan resiko setelah pertanggungan berjalan atau premi yang tidak dibayar.

e. Pemalsuan dokumen

Pemalsuan dokumen dapat diartikan sebagai segala macam bentuk kecurangan yang dilakukan oleh para pelaku asuransi (Nasabah, Tenaga Pemasaran, maupun Perusahaan Asuransi) dalam rangka menguntungkan diri sendiri. Contoh sederhana antara lain adalah pemalsuan identitas, yaitu misalnya pemalsuan usia yang dilakukan dengan tujuan agar premi yang dikenakan lebih murah. Untuk memperkuat, dokumen yang dipalsukan juga dilampirkan sebagai pendukung. Contoh lainnya adalah pemalsuan kejadian agar dapat melakukan klaim asuransi.

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Pertama, Isi perjanjian all risk terkait dengan klaim asuransi properti telah sesuai dengan ketentuan pasal 256 KUHD, dalam setiap polis kecuali mengenai pertanggungan jiwa harus memuat hal-hal sebagai berikut; a) Hari dan tanggal dibuatnya perjanjian; b) Nama orang yang mengadakan pertanggungan, untuk diri sendiri atau orang ketiga; c) Uraian mengenai benda pertanggungan; d) Jumlah yang dipertanggungkan. Asuransi *all risk* dalam menjalankan fungsinya hanya terkait dengan menjamin objek yang menderita suatu kerugian, kehancuran, atau kerusakan fisik yang tidak terduga, tiba-tiba dan tidak disengaja selama berada pada lokasi yang tercantum dalam ikhtisar polis.

Kedua, Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis mengenai kendala-kendala yang didapatkan dalam pengajuan klaim asuransi oleh pihak tertanggung mengenai ganti rugi, diantaranya adalah: a) *Pertama*, jika isi klaim pihak tertanggung tidak sesuai, maka pihak asuransi memiliki hak penuh untuk menolak klaim pihak tertanggung.; b) *Kedua*, durasi pengajuan klaim sebenarnya sudah diatur di dalam polis asuransi, jika pihak tertanggung telah melewati durasi tersebut, maka besar kemungkinan klaim pihak tertanggung akan ditolak.; c) *Ketiga*, baik asuransi lain maupun asuransi kebakaran, penyebab yang terjadi karena unsur kesengajaan adalah salah satu risiko yang tidak dilindungi; d) *Keempat*, tidak berarti seluruh asuransi untuk tempat tinggal atau pabrik yang pihak tertanggung miliki melindungi

risiko kerusakan akibat kebakaran.; e) *Kelima*, salah satu kewajiban pihak tertanggung sebagai pemilik asuransi adalah membayar premi asuransi sesuai dengan ketentuan pada saat awal perjanjian.

Kendala yang dialami oleh pihak Asuransi *Property All Risk* didasarkan oleh beberapa hal, diantaranya adalah: a) Klaim yang diajukan tidak sesuai dengan isi polis asuransi Pasal 225 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD); b) Keterlambatan pengajuan; c) Kekurangan dan kesalahan dokumen dijelaskan pada Pasal 287 KUHD; d) tidak sesuai dengan yang di asuransikan; f) Pemalsuan dokumen.

4.2 SARAN

Untuk pihak asuransi, diharapkan kedepannya menjelaskan secara jelas dalam kontrak maupun kepada nasabah mengenai proses pengajuan klaim asuransi sehingga tidak menemukan problematika terkait administratif.

Untuk pihak konsumen, diharapkan memilih asuransi dengan baik dan mengetahui dengan jelas produk yang ditawarkan serta memahami polis-polis didalam perjanjian asuransi tersebut sehingga tidak mengalami kesulitan pengajuan dikemudian hari saat membutuhkan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Amiruddin dan Zainal Asikin, 2012, Pengantar Metode Penelitian Hukum, Jakarta:

Rajawali Pers.

Prakoso, Joko, 1987, *Hukum Asuransi Indonesia*, Jakarta: PT Bina Aksara

Suratman dan Dillah, Philips, 2013, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Alfabeta.

Jurnal

Adyan Agit Pratama, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Perjanjian Perpanjangan Asuransi Melalui Telemarketing”, *Diponegoro Law Journal*, Vol 6 No. 1, 2017.

Retno Wulansari, Pemaknaan Prinsip Kepentingan Dalam Hukum Asuransi Di Indonesia'', Jurnal Panorama Hukum, Vol 2 No. 1, 2017.

Peraturan Perundang-undangan:

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian